

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Averro Press, 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Program Sekolah Demokrasi*. Malang
- Bogdan dan Taylor, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*. Aditya: Bandung.
- Erwan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Gava Media: Bandung.
- Fandi Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gama Media, Yogyakarta
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Loftland dan Loftland, 1984. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bima Aksara, Jakarta.
- Matew Milles dan Huberman, 1992, *Dasar-Dasar Organisasi*. UGM Press, Yogyakarta.
- Moleong, J, Lexy Dr. Ma. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moenir, H.A.S. 2000. *Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Singarimbun, Masridan Sofian Effendi, 2002. *Metode Penelitian Survei*. PT Pustaka LP3ES, Jakarta.

Nawawi, Hadari, 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. GajahMada University, Yogyakarta.

Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Graha Indonesia. Jakarta

Rasyid, Ryaas, 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.

SinambelapoltakLijan, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksar, Jakarta

Sugandi Suprayogi Yogi, 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Graha Ilmu, Yogyakarta.

### **Sumber Lain:**

Koran Lampung Post, 28 Maret 2013, Kamis hal 1

Koran Editor, 28 Maret 2013. Kamis, hal 8

(<http://gudangmakalah.blogspot.com/2011/04/skripsi-faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>, 20 Maret, 6:19)

<http://www.lampungonline.com/2013/02/warga-keluhkan-rusaknya-perekam-e-ktp.html> hari, rabu tanggal, 20-03-2013. jam 1:28

[http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu\\_Tanda\\_Penduduk\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik) tanggal : 23 Maret 2013 hari Sabtu jam 7:30

[http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu\\_Tanda\\_Penduduk\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik) di akses tanggal 27 Maret, jam 10:30

<http://www.kerincikab.go.id/baca/tulisan/1014> di akses tanggal 27 Maret, jam 10:30

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/19487/4/Chapter%20II.pdf> diakses tanggal 27 Maret, jam 11:00

**Dokumen :**

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 5 Tahun 2008

Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Bandar Lampung

**Skripsi :**

Ruswati, 2005. *EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK (Pengaruh Disiplin Dan*

*Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan Di*

*Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap)*. Purwokerto.

Hidayati, 2012. *Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan*

*Publik*. Bandar Lampung.

**Modul :**

Muh. Labib. 2007. *Pengertian Publik, Modul I – opini Publik*, Jakarta.

**Jurnal :**

Martino (08417141030) Lena Satlita, M.Si. penelitian ini berjudul *Implementasi*

*Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di kecamatan*

*Gondokusuman kota Yogyakarta*.